

LAMPIRAN 6

1. Transkrip Wawancara Informan 1

Nama : Muhammad Ali

Posisi Informan : Asisten Manajer

Hari/Tanggal : Senin, 28 Agustus 2017

Waktu : 09.00-10.30

Tempat Wawancara : Ruang Asisten Manajer bidang KSA

Keterangan

P : Peneliti

I : Informan

P	Apa yang dimaksud dengan program CMC yang ada di PLN Ciracas? Bisa Bapak jelaskan?
I	CMC itu singkatan kan ya, dari <i>coaching</i> , mentoring dan konseling. Coaching itu kalau kita umpakan sebagai pelatih, jadi kita membuat pegawai kita atau bawahan kita itu bisa melaksanakan apa-apa yang kita perintahkan. Itu maksud dari coaching disini. Kalau mentoring itu adalah namanya aja mentor berarti mereka hanya mengawasi dan melihat apakah yang sudah saya tadi sudah dijalankan dengan atau belum, nah disini lah proses mentoring itu terjadi kalau ada karyawan yang belum mengerti dan kemudian melakukan <i>sharing</i> mengenai pekerjaannya. Yang terakhir itu lebih mengarah kepada permasalahan pegawai yaitu konseling. Masalah-masalah yang dihadapi oleh pegawai seperti pekerjaan, tapi kadang-kadang juga masalah-masalah yang diluar pekerjaan juga yang sekiranya bisa mengganggu pekerjaan itu juga bisa bahan konseling kita, iya gitu aja sih yang saya tau.
P	Apa tujuan dari program CMC itu sendiri?
I	bagi atasan itu merupakan sebuah kewajiban, karena atasan itu kan juga dikasih tanggungjawab atau target oleh perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan. Bagi bawahan kita atau yang bekerja dengan kita, cmc itu sebenarnya sangat bagus bagi evaluasi dirinya sejauh mana mereka melakukan pekerjaan. Dari situlah atasan akan

	<p>melakukan berbagai macam. Misalnya itu dia kurang pengetahuannya ya saya akan berikan coaching memberikan arahan-arahan dan keahlian dalam menyelesaikan tugas-tugas yang memang tidak bisa dia kerjakan dengan baik. Sehingga diharapkan kedepannya dia menjadi lebih baik dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya dan tentunya akan berdampak ke peningkatan kinerjanya. Kalau memang karyawan tersebut sudah cukup memiliki pengetahuan dan keahlian untuk memenuhi tugas-tugasnya, ya itu tinggal kita mentoring kita berikan bimbingan supaya tetap konsisten dan kalau bisa terus meningkat. Kalau ada karyawan yang mulai merasa terbebani dengan tugas-tugas pekerjaan atau kebijakan-kebijakan perusahaan, disinilah tugas seorang atasan untuk memberikan konseling terhadap karyawan tersebut. Melalui proses konseling, atasan diharapkan mampu memberikan dorongan atau bantuan supaya karyawan tersebut dapat menerima tanggungjawab tersebut untuk kinerja dan pengembangan dirinya sendiri.</p>
P	Sejak kapan program CMC ini mulai diadakan?
I	<p>Kalau di PLN ini sejak.. saya lupa tahunnya.. sekitar tahun 2010 kayaknya mulai diberitaukan kalau di PLN mulai ada program CMC, cuman ya itu masih seperti berupa rancangan program saja belum diimplementasikan. Itu sih sepengetahuan saya ketika masih bertugas di PLN Lenteng Agung, karena di posisi SDM sendiri saya baru 1,5th tahun.</p>
P	Menurut Bapak, apa yang melatarbelakangi diadakannya CMC?
I	<p>Masalah organisasi(bidang) yang paling utama sekali, karena organisasi kan perlu anggota atau pegawai yang bisa mendukung program-program organisasi. Namun tidak mungkin program-program itu dijalankan oleh organisasi tanpa ada pelatihan-pelatihan yang diberikan pada bawahan-bawahan kita, seperti diklat-diklat untuk bisa mensupport visi-misi perusahaan. Kedua juga tidak hanya mengenai organisasi saja tapi masalah peningkatan masing-masing pegawai, Disitu menjadi salah satu masalah yang penting dilaksanakannya CMC untuk modal mereka. Karena kompetenis mereka, skill mereka, pengalaman mereka, itulah yang menentukan nilai mereka nantinya kedepan. Tidak hanya menentukan nilai kinerja dari organisasi, tetapi juga bisa menentukan nilainya dia sendiri. Itulah makanya ada SIMKPNAS, disitu bisa menilai kinerjanya dan juga nilai pribadinya.</p>
P	Bagaimana proses identifikasi kebutuhan yang dilakukan, sebelum karyawan mengikuti program CMC?

I	Yaa tentunya kita lihat dulu atau kita amati dulu dari prilakunya, pekerjaanya, atau bila perlu kita liat nilai kinerjanya sejauh ini di SIMKP sebelum akhirnya kita memberikan coaching, mentoring atau konseling. Misalnya karyawan ini pintar keahliannya atau secara kompetensi dia mampu, tapi sering kali kompetensi yang dia miliki tidak terealisasi dengan baik karena karyawan tersebut memiliki masalah-masalah pribadi dan sebagainya. Ya itulah salah satu permasalahan yang perlu diselesaikan karena memang pegawai kan bukan hanya milik perusahaan, karena dia kan juga milik masyarakat jadi perlu juga mereka diberdayakan lah, kalau memang perlu bantuan ya kita perlu melakukan konseling.
P	Apa yang menjadi tolak ukur Bapak dalam mengidentifikasi kebutuhan karyawan akan CMC ini?
I	Pasti yang menjadi tolak ukur kita dalam memberikan CMC adalah kinerja ya.. atau target yang dibebankan kepada setiap karyawan. Patokan kita itu sih yang menjadi tolak ukur sebelum memberikan program CMC. Di seluruh PT PLN menggunakan sistem aplikasi SIMKP untuk mengukur kinerja-kinerja dari pegawainya. Setiap triwulan setiap masing-masing karyawan menginput hasil kinerja mereka selama triwulan itu, apabila memang ada target-target kinerja yang belum tercapai disitu lah kita memberikan CMC.
P	Menurut Bapak seberapa mendesak kebutuhan karyawan akan CMC ini?
I	Saya bicara secara organisasi aja yaa. Organisasi itu kita kan ada tahap-tahap penilaian dan kebetulan kita ada namanya penilaian kinerja KPI (<i>Key Performance Indikator</i>) ya...dan itu biasa di <i>publish</i> kalau di DISJAYA atau di seluruh PLN setiap 3 bulan sekali. Itu menjadi acuan kita penting atau tidak pegawai kita dilakukan CMC. Tapi memang harus kewajiban kita walaupun mereka sudah mencapai target gitu kan, atau mereka sudah berhasil tapi kalau masalah mentoring itu juga masih diperlukan buat mereka untuk menjaga itu jangan sampai nanti kinerja mereka malah turun. Jadi lihat saja nanti kemampuan mereka atau hasil kerja mereka dari kinerja mereka di SIMKP bagus atau tidak.
P	Menurut pengamatan Bapak sejauh ini, hal apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan?
I	Banyak sekali yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan, seperti kemampuan, kompetensi, kedisiplinan, termasuk lingkungan kerja dan rekan kerjanya. Kadang juga faktor eksternal seperti keluarga bahkan bisa mempengaruhi kinerja karyawan, banyak

	juga kasus seperti itu. Sebenarnya kompetensi dia bagus, hubungan dengan rekan-rekan kerja juga bagus, tapi ketika ada kendala dengan keluarga itu bisa menurunkan motivasi bekerja dia yang tentunya bisa mempengaruhi ke kinerjanya juga.
P	Apakah ada kendala saat proses identifikasi kebutuhan karyawan yang akan mengikuti program CMC?
I	<p>ya kalau berbicara organisasi atau bidang kadang-kadang kendalanya itu diluar kemampuan kita, walaupun kondisi kita sekian tapi ternyata tuntutan perusahaan yang berlebih atau terlalu tinggi. Misalnya saya kan mengelola keuangan ya, kebutuhan misalnya biaya oprasional sekian ternyata kadang-kadang kita udah prediksi sekian ternyata biaya oprasional jauh lebih besar dari yang sudah kita rencanakan. Misalnya kita dituntut untuk menghemat biaya operasional, tapi disatu sisi masalah dilapangan, masalah kendala listrik, dan sebagainya perlu biaya operasional yang besar itu yang berat buat kita. Itukan bukan permasalahan personal individu karyawan, tetapi memang kadang kala ada sesutau yang kita agak sulit untuk tidak mencapai target seperti itu. Paling yang bisa kita lakukan ya upaya-upaya, walaupun kecil segimanapun kita usahakan untuk bisa memecahkan masalah tersebut.</p> <p>Yang kedua kalau misalnya pribadi, kan kadang kita sebagai atasan juga tidak bisa mencampuri urusan pribadi karyawan ya jadi itu yang kadang menjadi kendala buat kita sebagai atasan untuk menanyakan masalahnya apa. Kecuali memang mereka sendiri yang memang terbuka, kita baru bisa memberikan masukan atau kesadaran untuk tetap bisa professional dalam bekerja.</p>
P	Apakah program CMC memiliki rancangan kurikulum/silabus program? Jika ada bisakah Bapak jelaskan?
I	Sebenarnya ada, tapi jujur saja kita belum menjalankan itu secara konsisten gitu ya. Kalau silabus mah ada setiap organisasi kan dia punya juga seperti COC (<i>Code of Conduct</i>) aturan-aturan dia berprilaku dan sebagainya. Pastinya untuk CMC juga sudah dipersiapkan seperti berupa angket penilaian, hanya saja diisinya masih hanya sebatas pemenuhan kewajiban bidang SDM saja.
P	Siapakah yang bertugas atau berwenang membuat rancangan silabus tersebut?
I	Pastinya kita juga punya organisasi yang merancang seperti pelatihan-pelatihan di PLN, yaitu Pusdiklat. Biasanya dari pusdiklat itulah yang menentukan itu silabus-silabus termasuk mungkin diklat-diklat tentang CMC mereka yang merancang seperti itu. Tapi pastinya juga bidang yang terkait dengan sumber daya manusia di organisasi

	kita juga tetap mengacu pada Pusdiklat.
P	Apa saja materi yang disampaikan atasan pada program CMC?
I	Kalau di sini itu CMC nya ngalir begitu saja tanpa adanya materi khusus. Jadi kapanpun dan dimanapun bisa saja ada program CMC di dalamnya misalnya seperti program <i>briefing</i> di pagi hari sebelum memulai pekerjaan. Para manajer masing-masing bidang akan memberikan pengarahan-pengarahan mengenai target dari perusahaan, isu-isu dimasyarakat, dan mungkin kebijakan-kebijakan baru yang diinformasikan dari kantor PLN Pusat.
P	Siapakah yang berwenang untuk memberikan pengarahan atau menjadi coach dalam program CMC?
I	Kalau itu jelas karyawan yang secara struktural memiliki bawahan dia bertanggung jawab untuk memberikan CMC kepada bawahannya.
P	Apakah ada standar kompetensi yang harus dimiliki seorang atasan?
I	Saya sih belum melihat itu, tapi intinya semua atasan bertanggung jawab apapun dia jabatannya. Karena biasanya sebelum para atasan ini menduduki jabatan tersebut mereka pasti sudah menerima pelatihan-pelatihan sebelumnya, untuk mempersiapkan seorang karyawan menduduki posisi level <i>executive</i> . Tentunya di dalamnya pasti ada seperti pelatihan CMC, agar nantinya ketika mereka menduduki posisi yang memiliki bawahan, mereka sudah siap atau mampu memimpin bawahannya.
P	Apakah seorang atasan (<i>coach</i>) harus mengikuti pelatihan terlebih dahulu untuk dapat memberikan pengarahan terhadap peserta CMC?
I	CMC ini kan bagian dari manajemen perusahaan PLN, jadi pastinya mereka sudah mengikuti pelatihan. Apalagi untuk menduduki posisi jabatan yang memiliki bawahan, tentunya mereka sebelumnya diikuti sertakan dalam pelatihan-pelatihan terlebih dahulu. Salah satunya yang saya tau, yaitu pelatihan <i>Executive Education</i> . Pelatihan EE ini merupakan pelatihan penjenjangan, ya di dalamnya termasuk pelatihan CMC. Karena orang-orang yang di <i>executive education</i> itu dipersiapkan untuk dia menduduki suatu jabatan, dan pastinya materi CMC sudah termasuk di dalamnya.
P	Berapa lama durasi pelaksanaan dari program CMC?
I	Ga nentu yaa.. kalau CMC harian itu paling yang setiap pagi, ketika ada <i>briefing</i> pagi sebelum mulai bekerja. Paling durasinya sekitar 30 menit lah setelah absen pagi.
P	Bagaimana tahapan evaluasi yang dilakukan terhadap karyawan yang telah mengikuti program CMC?
I	Tentu kita pasti akan lihat lagi kinerjanya di penilaian berikutnya. Jadi tetap patokan

	<p>kita kinerja, termasuk yang kalau permasalahan pribadi yaa itu masuknya informal ya. Kalau yang sifatnya terkait dengan target perusahaan nah kita liat target berikutnya berhasil atau tidak, bisa dipertahankan atau tidak, itu aja. Tetep yang menjadi hasil akhirnya tentunya kinerjanya ya, apakah yang tadinya kinerjanya kurang setelah mendapatkan CMC sudah mencapai target dari perusahaan atau belum, yang sudah baik bisa mempertahankan atau tidak.</p>
P	Melihat penilaian kinerja itu di SIMKP itu tadi ya pak?
I	<p>Kalau kinerja ada penilaian, kita kan setiap unit/pribadi/individu itu juga selain diberikan tanggungjawab (tugas pekerjaan/penilaian) pekerjaan masing-masing tapi diberikan juga tanggung jawab organisasi (tugas pekerjaan/penilaian). Kalau unit area Ciracas berarti kita punya tanggung jawab untuk menyelesaikan target area Ciracas nah itu tertuang pada MKO (Manajemen Kinerja Organisasi) disitu ada penilaian organisasi, di dalam MKO itu ada point-point terkait pekerjaan kita juga. Nah dari situ itu juga bisa menjadi acuan kita untuk mengukur sudah sejauh mana kita mendukung atau melakukan hal yang bisa mensupport nilai kinerja organisasi sesuai dengan target. Itu juga dapat menjadi bahan kita untuk melakukan CMC termasuk evaluasinya. Diluar itu ada juga SIMKPNAS itu penilaian pekerjaan dia yang rutin sehari-hari walaupun tidak semuanya masuk di penilaian organisasi, tetapi itu juga tetap bisa kita jadikan bahan untuk pelaksanaan CMC</p>
P	Bagaimana teknik yang dilakukan dalam evaluasi program CMC?
I	<p>Kalau untuk pelaksanaan evaluasinya yang terkait kinerja kita menggunakan teknik pengamatan aja sih berdasarkan tadi MKO dan SIMKPNAS. Dari pencapaian tugas-tugas pekerjaan yang diraih oleh individu maupun organisasi sudah tercapai atau belum, itu semua kan nanti keliatan di MKO dan SIMKPNAS. Mungkin kalau untuk evaluasi mengenai sikap dan perilaku pegawai itu bisa kita amati dari perkembangan setiap harinya apakah sudah membaik atau belum, kalau belum ya kita berikan pengarahan-pengarahan lagi dalam program CMC.</p>
P	Apa saja aspek yang dievaluasi?
I	<p>Yang paling utama sih aspek kinerja ya, nah di dalam kinerja itu sendiri yang dievaluasi ada dari perolehan kinerja individu dan organisasi. Yang kedua ada aspek sikap, perilaku, dan motivasi itu kita bisa evaluasi dengan mengamati dari keseharian pegawai apakah sudah ada perbaikan atau belum. Kalau belum ada perkembangan yaa kita berikan pengarahan, dorongan, dan motivasi supaya mereka bisa bekerja</p>

	dengan sepenuh hati tidak dengan tekanan.
P	Kapan evaluasi itu dilakukan?
I	Kalau bicara kinerja, kan penilaian dibagi dua ada penilaian kinerja individu dan organisasi. Kalau penilaian target organisasi itu setiap 3 bulan sekali, kalau yang penilaian untuk keduanya antara organisasi dan individu itu setiap 6 bulan sekali. Kalau untuk penilaian organisasi yang setiap 3 bulan sekali itu juga terdapat point-point mengenai tugas dari masing-masing individu untuk mensupport target dari organisasi. Jadi kita bisa juga melihat kinerja pegawai dari pemenuhan tugas-tugas organisasi
P	Apa saja target yang diharapkan pada peserta setelah mengikuti CMC?
I	Tentunya target yang paling utama mereka bisa menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik lagi dari sebelumnya, kalau memang sebelumnya sudah cukup baik ya mereka bisa mempertahankan itu. Terutama kalau kompetensi mereka juga meningkat, itu kan juga bisa membantu dalam jenjang karir mereka kedepannya di perusahaan ini.
P	Apakah ada standar kompetensi yang diharapkan pada peserta setelah mengikuti program CMC?
I	Tentu ada, karena setiap sesuatu kan pasti ada standarnya. Berarti dalam hal ini peningkatan kemampuannya dia aja gitu. Misalnya kita bisa liat selama ini dia sudah bisa mengerjakan apa, setelah kita melakukan CMC dia sudah mulai bisa melakukan yang lain. Itu berarti standar kompetensinya disitu aja, semakin banyak dia bisa mengerjakan sesuatu, menambah pula kompetensinya dia juga jadi memiliki nilai lebih. Dalam artian dalam meningkatkan karirnya juga jadi lebih baik.
P	Apakah yang menjadi tolak ukur keberhasilan CMC dalam meningkatkan kinerja karyawan?
I	Kan ada penilaian secara pribadi dan organisasi, kalau beban kerja kita untuk mencapai target organisasi berhasil ya itulah buah dari keberhasilan CMC. Disamping itu juga nanti dari capaian tersebut kalau ada peningkatan karir berarti itu keuntungan personal bagi dirinya, organisasi mendapatkan nilai kinerja yang baik karena kinerja karyawannya yang baik dalam memenuhi target-target organisasi.
P	Bagaimana cara menilai peningkatan kinerja yang terjadi pada karyawan setelah mengikuti program CMC?
I	Kalau dalam hal kinerja itu kita lihat dari pemenuhan capaian-capaian dari pekerjaannya apakah sudah memenuhi target dari perusahaan atau belum. Misalnya sebelum mendapatkan CMC capaian kinerjanya 85 nah kita lihat nanti di penilaian berikutnya ada peningkatan atau tidak. Itu bisa dilihat dari SIMKPNAS.

P	Sejauh ini apakah CMC sudah cukup efektif untuk meningkatkan kinerja pada karyawan?
I	Sejauh ini hampir banyak lah. Termasuk saya jujur saja masih belum efektif dalam melaksanakan CMC. Karena memang makna CMC itu yang buat kita masih bertanya-tanya seperti apa ya CMC itu, masih kurang memahami makna CMC itu. Kadang kita tidak bisa membedakan kalau ini namanya coaching, mentoring, konseling kita seperti tidak menyadari kalau kita sedang melaksanakan CMC. Karena memang kita melaksanakannya secara informal, kita membina pegawai untuk membantu mereka dalam bekerja, pemenuhan tugas-tugas pekerjaan, memberikan dorongan motivasi bekerja.
P	Bagaimana tindak lanjut hasil evaluasi dari program CMC?
I	Pastinya evaluasi lagi kan, buat kita engga ada yang lain kan. Kalau sudah dievaluasi nanti pelaksanaan lagi kita evaluasi lagi dan seterusnya. Jadi pelaksanaan CMC akan terus berjalan sebagaimana mestinya untuk menjaga kinerja karyawan yang memang sudah baik. Evaluasi sendiri tergantung dari atasan kapan dia mau melaksanakan, tapi dalam hal ini atasan tentunya sudah punya standarnya kapan untuk melaksanakan evaluasi. Ketika penilaian organisasi atau penilaian pribadi berlangsung disitulah kita biasanya melakukan evaluasi. Ya tetap akan kita laksanakan lagi program CMC ini. Kalau setelah mendapatkan CMC kinerja para teman-teman bisa meningkat, ya kedepannya akan kita tetap berikan CMC supaya mereka bisa mempertahankan kinerja yang sudah baik. Kalau memang setelah mendapatkan CMC tapi tidak ada perubahan dari sikap, perilaku, motivasi dan kinerjanya, kita akan terus berikan CMC dengan rentan waktu periode yang lebih cepat dan tentunya tetap diiringi dengan pengamatan dari atasan.
P	Kendala apa saja yang dialami pada proses evaluasi program CMC?
I	Selama ini kan saya merasakan masih kurang juga nih untuk pelaksanaan evaluasi dari program CMC. Kalau untuk pelaksanaan CMC itu sendiri sering, meskipun kita sendiri kadang tidak menyadari kalau tadi kita sedang melaksanakan CMC. Evaluasi itu sendiri kadang kala kita kurang melakukannya dengan baik, padahal seharusnya setelah kita melaksanakan CMC ada evaluasinya ya. Saya sendiri mengakui masih kurang, jadi kadang-kadang saya merasa “ah kemarin sudah saya sampaikan, gausah disampaikan lagi”. Padahal tetap saja meskipun sudah disampaikan ya tetap kita pantau, kalau belum dijalankan dengan baik kan kita beri masukan lagi gitu.

2. Transkrip Wawancara Informan 2

Nama : Dwi Putri

Posisi Informan : Supervisor Administrasi Umum

Hari/Tanggal : Senin, 21 Agustus 2017

Waktu : 10.00-11.00

Tempat Wawancara : Ruang bidang KSA (Keuangan, SDM, Administrasi)

Keterangan

P : Peneliti

I : Informan

P	Bisa Ibu jelaskan bagaimana gambaran program CMC yang Ibu lakukan di bidang KSA?
I	CMC merupakan sebuah program coaching, mentoring dan conseling. Jadi CMC itu sebuah program dimana seorang atasan itu, bukan hanya sebagai seorang atasan melainkan juga mengembangkan dan memonitoring bawahan. Bisa dibilang tumbuh bersama bawahan lah.
P	Menurut Ibu, apa yang melatarbelakangi seorang karyawan diberikan program CMC?
I	hmmm.. bisa pertama tentunya yang paling utama itu untuk mencapai kinerja, kedua untuk mengembangkan potensi dari bawahanya, dan ketiganya yaaa memotivasi bawahan.
P	Apakah program CMC ini memungkinkan untuk memenuhi kebutuhan dari karyawan tersebut?
I	yaa tentunya diharapkan program CMC ini mampu memenuhi dan membantu karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugas nya, diharapkan berdampak pada peningkatan kinerjanya.
P	Seberapa penting kebutuhan tersebut bagi lembaga, sehingga harus segera diatasi?
I	Pasti sangat pentinglah untuk segera datasi atau ditangani, karena dikhawatirkan itu akan berdampak pada kinerja karyawan tersebut, bidang, bahkan perusahaan. Itu juga termasuk tugas seorang atasan untuk memantau bawahanya melalui program CMC.
P	Menurut Ibu manfaat apa yang nantinya diperoleh bagi karyawan dan lembaga dari program CMC tersebut?
I	Yang diperoleh diaaa pertama sih kalau secara kinerja ya, kan kalau atasan ikut memantau apa yang dilakukan oleh bawahan jadi lebih ter arah. Dan yang terjadi disini ketika atasan terus memantau pekerjaan dari bawahan, kinerja bawahan menjadi lebih baik. Dan peningkatan tersebut akan berimbas kepada penghasilan, pada jenjang karier, pengetahuan, skill dan knowledge dari pegawai tersebut juga.
P	Perubahan apa yang diharapkan pada karyawan setelah diberikan CMC?

I	Yaaa tentunya kita mengharapkan melalui CMC ini kita dapat membantu bawahan untuk mengerjakan tugas pekerjaannya dengan tepat sehingga berdampak pada kinerja dirinya dan produktivitas divisi dan tentunya perusahaan.
P	Sebagai coach, apakah ada kendala ketika mengidentifikasi permasalahan dari kinerja karyawan/bawahan anda?
I	Hmmm.. kadang yang saya lihat disini sih, kalau itu harus terjadi secara formal itu biasanya kendalanya itu waktu. Tapi kalau misalnyaaa eee.. apa.. kalau disini ya engga terlihat ada kendala, misalnya gara-gara ini.. gara-gara apa misalnya.. atasannya ga perhatian yang kaya gitu-gitu karena semuanya merhatiin sih. Jadi ketika ada atasan yang kurang perhatian pun, sama kita dicolek. "Pak, kayaknya anaknya perlu dikasih tau deh. Soalnya anaknya gini-gini, bapak dong yang ngasih tau. Gitu-gitu sih"
P	Bagaimana Ibu melihat adanya indikasi penurunan/permasalahan pada kinerja karyawan sebelum diberikannya program CMC?
I	Yaa dikita kan ada aplikasi untuk input pemenuhan tugas pekerjaan yang sudah tercapai melalui SIMKP. Nah dari situ kita bisa lihat, wah karyawan ini belum memenuhi ini nih, masih jauh dari target capaian tugas pokoknya. Disitulah peran atasan untuk mencari tau dan mencari jalan tengahnya untuk peningkatan atau memotivasi karyawan tersebut
P	Bagaimana cara Ibu untuk menentukan bahwa karyawan tersebut harus diberikan <i>coaching/menthoring/conseling</i> ?
I	Ituuu biasanya atasannya langsung sih yang melihat. Dilihat nih misalnya dia kesulitan terhadap pekerjaannya ya kita kasih coaching, terus kalau dia udh bisa nentuin program kerjanya mau kaya gimana, targetnya dia seperti apa, kita menthoring, kalau misalnya dia udh mulai lemes-lemes atau segala macam baru kita berikan conseling.
P	Kapan dan berapa lama program CMC itu dilaksanakan?
I	Kalau untuk proses program cmc secara normal itu setiap pagi, yang saya pernah cerita coc itu, dimana disitu kita diberikan coaching dan mentoring oleh manager area langsung. Jadi manager area bawa isu-isu terkini dari luar terus disampaikan ke seluruh pegawai, kemudia nanti seluruh pegawai dimintai saran mengenai "gimana nih untuk mencapai kinerja ini? Kira-kira ada kendala ga?" setiap pagi, yang kamu dengar tadi pagi itu kita berdiri disini yaa dengerin isu-su terkini.
P	Siapakah yang berwenang menunjuk Ibu untuk menjadi seorang coach pada program CMC ini?
I	Itu karena secara struktural organisasi aku mempunyai bawahan jadi aku sebagai pelaku CMC untuk bawahnku.
P	Apakah ada syarat atau kualifikasi untuk menjadi coach pada program CMC?
I	Engga sih, kalau secara struktur organisasi dia mempunyai bawahan aja kalau disini. Tidak ada kualifikasi khusus. Soalnya kita ga punya ini sih.. bidang.. kalau disekolah mungkin guru bp yaa.. disini kalau kaya employee motivation centre blm ada sih.
P	Apakah Ibu pernah mengikut pelatihan untuk menjadi seorang coach?
I	Kalau untuk level saya tidak ada sih.. kalau dilihat secara struktur organisasi kita memeiliki bawahan, ya kita bisa memberikan CMC ke pegawai tersebut. Mungkin kalau untuk level asmen atau manajer eksekutif ada pelatihan yang diberikan untuk

	menduduki jabatan tersebut. Gitu sih paling..
P	Bagaimana tahapan pelaksanaan program CMC? Jelaskan!
I	Yaa pasti ada introductionnya dahulu yaa, misalnya kita mau melakukan coaching itu yaa ketika ada penugasan baru atau pekerjaan baru yang belum dimengerti oleh karyawan kita memberikan arahan untuk membuat program-program kerja untuk pemenuhan tugas baru tersebut, supaya jelas dan terarah perkembangan tugastugas yang harus dipenuhi tersebut. Tapi dalam pelaksanaan CMC kalo dikita kaya <i>sersan</i> sih serius santai gitu.
P	Apakah pelaksanaan program CMC sudah dilaksanakan sesuai dengan apa yang sudah direncanakan?
I	Yaa disini sih saya rasa cukup sesuai yaa, meskipun pelaksanaannya tuh tidak formal dan lebih mengalir gitu aja sih.
P	Apa saja materi yang disampaikan kepada karyawan pada program CMC?
I	Materinyaaa yaa tergantung yaa.. kalo coaching bahasnya biasanya pengarahan-pengarahan aja sih mengenai perkembangan baru entah mengenai tugas-tugas baru atau ada kebijakan-kebijakan baru untuk pegawai, kalo mentoring biasanya sih bahas pekerjaan aja sih kaya lebih ke controlling aja seorang atasan mengenai pekerjaan bawahannya. Kalau konseling yaa lebih ngobrol-ngobrol <i>citcat-citcat</i> pekerjaan, terus ngobrolin “eh dirumah gimana.. eh kamu kayanya gini-gini.. gimana gituu” lebih kaya pendekatan-pendekatan aja sih biar para pegawai santai tidak terbebani dalam melakukan pekerjaan.
P	Apakah ada hal-hal yang harus diperhatikan saat memberikan pengarahan pada program CMC?
I	Yang pertama kalau kita mau ngebahas masalah kerjaan sih kayaknya ga pake acara tersinggung deh soalnya sekarang alhamdulillah semua orang sudah menyadari tuntutan perusahaan itu besar jadi kita harus fokus sama kerjaan kita, tapi misalkan untuk conseling terutama untuk menegur misalnya gitu, yaa pastinya kita harus liat waktu dan tempat juga sih pas mau negur, terus liat juga mood orangnya gimana lagi bisa diajak ngomong apa engga gitu-gitu.
P	Bagaimana peranan seorang coach saat program CMC berlangsung?
I	Yaa pada program cmc ini seorang atasan tidak semata hanya sebagai pengontrol saja, namun juga mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kinerja dari bawahannya. Hmmm.. dalam hal ini atasan juga membantu pekerja memperbaiki kinerjanya untuk dirinya sendiri maupun perusahaan.
P	Apakah yang harus dihindari oleh seorang coach saat memberikan pengarahan pada program CMC?
I	Yaa.. mungkin dari cara kita berkomunikasi aja sih yaa.. lebih diperhatikan. Apalagi karyawan bawahan saya notabennya usia lebih tua daripada saya, tentunya pengalaman lebih banyak dari pada saya. Cuma sekarang semua karyawan juga sudah cukup sadar sih dengan tuntutan perusahaan jadi mungkin ga ada tersinggung atau gimana-gimana. Tapi tetep kalau bawahan saya memiliki keluhan kesah yaa aku juga harus mendengarkan sih.. yaa sebisa mungkin juga kita kan perlu mengerti bawahan, seperti yang aku katakan tadi “tumbuh dan berkembang bersama bawahan”

P	Apa fasilitas atau sarana prasarana untuk menunjang pelaksanaan program CMC?
I	Kalo disini mah yaa kan program CMC ini tidak terlalu formal yaa.. karena ngalir gitu aja, jadi untuk sarana prasaran yang khusus untuk membantu pelaksanaan CMC ga ada sih kaya ruangan khusus, atau presentasi gitu. Paling cukup di meja masing-masing karyawan aja sih.
P	Apa yang membedakan pemberian <i>coaching</i> , <i>menthoring</i> dan <i>conseling</i> saat program CMC berlangsung?
I	Coaching bahasnya biasanya berupa pengarahan-pengarahan aja sih mengenai perkembangan baru entah mengenai tugas-tugas baru atau ada kebijakan-kebijakan baru untuk pegawai, kalo menthoring biasanya sih bahas pekerjaan aja sih kaya lebih ke controlling dan pengawan mengenai pemenuhan tugas-tugas dari bawahan yang dilakukan oleh seorang atasan. Kalau konseling yaa lebih ke obrolan-obrolan atau pendekatan ajasih biar kita lebih bisa memahami dari bawahan-bawahan kita, karena banyak hal-hal yang bisa mempengaruhi dari kinerja atau motivasi kerja seseorang.
P	Apa kendala yang dirasakan selama melaksanakan program CMC?
I	Untuk kendala sih pertama paling waktu yaa. Karena kita aja kan punya tuntutan pekerjaan juga yang harus kita penuhi terlebih harus tetap memberikan pengerahan dan pendekatan-pendekatan untuk bawahan. Jadi kaya ga ada waktu khusus secara formal untuk pelaksanaan CMC aja sih. Yang kedua paling masalah motivasi bekerja, kan banyak faktornya ya entah itu karena internal atau eksternal. Kalo kaya masalah eksternal entah ada masalah apa di luar sehingga berdampak ke kerjaan kan bisa aja yaa.. nah kadang kita sebagai atasan mau coba membantu tapi kan itu privasi mereka yaa ga mungkin kita tanya-tanya kecuali memang mereka yang bercerita. Paling yang jadi kendala itu sih kalo disaat karyawan kita tidak terbuka gitu.
P	Apa solusi yang tepat untuk mengatasi kendala tersebut?
I	Kalau untuk kendala waktu sebisa mungkin sih saya mencoba memanaj waktu saya.. kalau untuk urusan individu karyawan yang bisa saya lakukan paling terus melakukan pendekatan-pendekatan kepada karyawan saya, sehingga mereka bisa percaya dan terbuka kepada saya.
P	Apakah ada tahap evaluasi yang dilakukan setelah memberikan program CMC?
I	Oiya ada. Misalnya kita ambil contoh pada kasus kehadiran. Misalnya ada karyawan yang selalu datang telat atau melewati batas absen pegawai, disitu kita berikan dia CMC berupa pengarahan, bimbingan, dan teguran. Setelah itu kita pantau lagi kedepannya apakah sudah ada perbaikan atau belum pada dirinya, jika belum yaaa kita berikan CMC lagi. Seperti itu sih paling yaa.
P	Bagaimana tahapan evaluasi yang dilakukan atasan terhadap karyawan/peserta yang telah mengikuti program CMC?
I	Untuk tahapan evaluasi CMC disini tidak ada tahapan khusus sih.. kita cukup melihat ada tidak perkembangan atau perubahan dari karyawan setelah mendapatkan CMC, kita sebagai atasan tentunya diharapkan untuk mampu memantau perubahan-perubahan pada karyawan kita. Jika memang belum ada perubahan, ketika ada kesempatan untuk melakukan proses CMC kembali disitulah kita memberikan pengarahan lagi. Kalo untuk evaluasi secara formal disini ada juga sih kaya.. apa yaa.. form penilaian gitu dari pegawai mengenai CMC yang diberikan oleh atasan. Hanya

	saja disini itu hanya sebagai formalitas aja sih, jadi CMC disini juga kaya proses mengalir gitu aja tanpa harus ada waktu khusus dan metode khusus dalam prosesnya.
P	Apa saja aspek yang dievaluasi?
I	Hmmm.. paling kita liat aja sih kedepanya ada tidak indikasi perubahan-perubahan dari karyawan yang kita CMC kearah yang lebih baik. Kalau aspek-aspek yang dinilai tergantung dari CMC yang diberikan atasan sih. Seperti contoh yang tadi misalnya mengenai jam hadir dari karyawan, yang sebelumnya sering telat setelah ketika berikan pengarahan dan bimibimngan pada saat CMC kemudian ada perubahan atau tidak.. seperti itu sih. Jadi tergantung materi apa yang disampaikan pada CMC tersebut.
P	Apa saja target yang diharapkan kepada karyawan setelah mengikuti program CMC?
I	Target yang diharapkan sih tentunya ada perubahan-perubahan pada diri karyawan itu sendiri kearah yang positif yaa.. misalnya dari prilaku, pengetahuan, skill, dan kinerja. Terutama kinerja mereka sih diharapkan mampu mencapai tingkat kinerja yang maksimal, sehingga dapat meningkatkan penghasilan mereka juga.. perusahaan juga pasti senang mengeluarkan bonus-bonus bagi karyawan-karyawan yang berprestasi.
P	Menurut Ibu sejauh ini, apakah program CMC sudah cukup berhasil dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan?
I	Banyak banget.. Besar banget.. pertama ketika manajer atau pimpinan utama area ciracas ikut terjun dan ikut memberikan CMC untuk karyawan keseluruhan. Kita itu dulu kinerja dapet point K2, K2 dua itu kaya.. aduh kemps bangetlah gitu.. tapi setelah manajernya ikut aktif, ikut terilbat, ikut merangkul, itu kita sekarang jadi K1. Nilai kinerja kita tuh jadi 95, artinya kita cuma punya <i>gap</i> 5 point lagi untuk mencapai sempurna.
P	Menurut pengamatan Ibu sebagai atasan, apakah ada perkembangan pada kinerja karyawan setelah mengikuti program CMC?
I	Yaa dari contoh yang saya jelaskan barusan itu salah satu bukti yang memang setelah karyawan diberikan CMC cukup memberikan perubahan yang signifikan ke arah yang lebih baik.
P	Bagaimana cara Ibu melihat/mengukur peningkatan kinerja yang dialami oleh karyawan setelah mendapatkan CMC?
I	Ya diliat aja dari kinerja organisasi kita, kita liat dari kinerja organisasi kita yang meningkat, terus semua orang terlibat, itu udah salah satu bukti dari kesuksesan CMC sih kalau menurut saya. Dari SIMKP juga kita bisa melihat kinerja dari masing-masing karyawan, apakah ada penurunan ataupun peningkatan. Kan semakin tinggi kinerja, kuota SIMKP untuk penilaian yang bagus-bagus semakin besar (bayak)
P	Apakah yang menjadi tolak ukur keberhasilan dari CMC dalam meningkatkan kinerja karyawan?
I	Yaa salah satu data yang bisa dijadikan tolak ukur keberhasilan CMC adalah data kinerja organisasi dan SIMKP tadi. Dari situ kan bisa dilihat yaa berapa-berapa saja point yang di raih dari masing-masing individu karyawan dan organisasi.
P	Selain untuk membantu meningkatkan kinerja, menurut Ibu manfaat apa yang dapat diperoleh melalui program CMC?
I	Selain meningkatkan pengetahuan, skill, dan kinerja karyawan fungsi CMC juga dapat

	mempererat hubungan juga antara atasan dengan bawahan. Itu aja sih salah satunya.
P	Apakah ada <i>feedback</i> yang diberikan oleh peserta CMC (karyawan) mengenai program CMC?
I	Ada sih biasanya. Misalnya pada saat ngobrol.. jadi disitu kaya terciptanya komunikasi dua arah. Saya menyampaikan mengenai tugas-tugas pekerjaan yang belum terselesaikan atau keteter, nanti karyawan saya juga berusaha menyampaikan langkah-langkah yang akan dia ambil untuk menanganinya. Jadi proses <i>feedbacknya</i> tidak kaku yang “kamu harus dengerin apa yang aku mau..” kaya gitu sih.
P	Apakah ada kendala yang dihadapi saat mengukur keberhasilan dari CMC?
I	<p>Kendalanya paling pas penilaian akhir itu, bicara tentang pengukuran, erat hubungan dengan kinerja, erat hubungan dengan SIMKP tadi, itu biasanya diakhir sih. Setelah menurut kita karyawan ini udah bagus, kinerjanya tercapai semua, tapi terbentur kuota misalnya. Kuota penilaian yang bagus cuman bisa dapet segini ya mau gamau dibagi. Kalau penilaian kaya gitu kan biasanya diacak lah ya.. semua bidang berkontribusilah.. misalnya harus nurunin berapa orang nilainya, kaya gitu sih. Disitu harus muncul lagi CMC nya untuk karyawan-karyawan yang diturunin lagi itu nilainya.</p> <p>Jadi gini lebih jelasnya.. Jadi kita tuh kalau berbicara mengenai kinerja, kalau nilai kinerja organisasi kita semakin tinggi, orang-orang yang berkesempatan dapat nilai bagus itu juga semakin banyak. Nah tadi kan kita dapet kinerja organisasinya itu 95, dan misalnya karyawan yang dibolehkan dapat penilaian “bagus” 10 orang (kuota), nah misalnya nilainya 85, karyawan yang dibolehkan dapat penilaian “bagus” itu Cuma 5 orang. Yang celaknya nilainya 85 tapi karyawan-karyawan dirasanya sudah bagus, sementara kesempatanya cuma 5 orang padahal yang kita anggap itu ada 10 orang. Berarti terbatas dengan kuota kan? Nah disitu harus ada CMC lagi, seperti itu.</p>

3. Transkrip Wawancara Informan 3

Nama : Maryanthi

Posisi Informan : Administrasi dan SDM (Karyawan 1)

Hari/Tanggal : Selasa, 23 Agustus 2017

Waktu : 10.00-11.00

Tempat Wawancara : Ruang bidang KSA (Keuangan, SDM, Administrasi)

Keterangan

P : Peneliti

I : Informan

P	Menurut Ibu apa yang melatarbelakangi seorang atasan memberikan CMC kepada karyawan?
I	Tentunya supaya kita itu mengerti tugas-tugas pekerjaan kita, bagaimana cara menyelesaikannya, selain itu pada program CMC kita juga diberi kesempatan untuk bertanya apabila memang ada pekerjaan yang tidak dimengerti. Jadi kalo kita tidak mengerti pada suatu tugas kita inisiatif untuk bertanya tidak diam saja, tentu itu bisa mempengaruhi nilai kinerja kita nantinya. Terutama misalnya ada pembaruan sistem atau mekanisme dalam tugas pekerjaan kita. Misalnya seperti <i>jobdesc</i> ibu kan menginput administrasi dari pegawai-pegawai secara online, kita kan sudah berumur ya tentu sulit untuk mengikuti perkembangan teknologi. Disitulah akan diadakannya CMC, melalui CMC nanti ibu diberikan pengarahan untuk menggunakan komputer, menginput data pegawai, dan sebagainya. Apalagi ketika kita menentukan pendidikan dan pelatihan yang harus diikuti oleh pegawai, itu kan musti sangat hati-hati. Karena ketika kita mengetik nama Muhammad Ali itu tidak keluar satu atau dua tapi banyak, disitulah sangat diperlukan CMC ini bagi saya.
P	Apakah Ibu melihat ada kebutuhan yang dapat dipenuhi melalui program CMC ini?
I	Oiya pasti ada, karena kan kita bertugas di kantor dengan teknologi yang semakin maju dan sistem yang semakin maju ya apalagi untuk ibu yang sudah berumur agak sulit untuk menangani tugas-tugas yang menggunakan teknologi kalau tidak diberikan pengarahan-pengarahan sebelumnya. Sekarang apa-apa musti diinput secara online jadi akan sangat berhati-hati sekali dalam menginput data karyawan. Seperti misalnya

	menentukan pendidikan dan pengembangan yang harus diikuti seorang karyawan ya, kalau dulu semua karyawan bisa menentukan sendiri pelatihan apa yang dia butuhkan atau inginkan. Kalau sekarang tidak bisa, jadi untuk akun user dan password hanya Asmen dan Spv saja yang berwenang memegang. Jadi tugas pekerjaan kita pun semakin banyak karena musti menginput satu-satu pegawai yang harus mengikuti pelatihan.
P	Selama ini apakah ada hambatan yang Ibu rasakan dalam mencapai tingkat kinerja yang maksimal?
I	Kalau saya merasa tidak ada hambatan ya kalau disini, karena memang atasan disini itu terbuka ya jadi kita untuk bekerja pun jadi merasa nyaman tidak terbebani. Tapi memang kadang ada karyawan yang khawatir tidak bisa menyelesaikan tugas yang diperintahkan oleh atasan, jadi atasan memberikan kesempatan kepada karyawan tersebut untuk menyampaikan kegelisahannya. Atasan juga langsung memberikan dorongan dan motivasi supaya karyawan tersebut yakin akan kemampuannya. Kita juga karyawan senior ikut membantu memberikan dorongan dan menwarkan diri kalau memang anak-anak muda ini kesulitan. Jadi peluang untuk mencapai kinerja yang maksimal bisa terbuka karena kita saling support antara karyawan senior dengan karyawan muda, atasan dengan bawahan.
P	Menurut Ibu seberapa penting permasalahan kinerja bagi perusahaan sehingga harus segera diatasi?
I	Tentu itu sangat penting sekali, karena kinerja karyawan kan juga berdampak pada penilaian kinerja organisasi dan produktifitas dari perusahaan. Kalau kita berbicara mengenai produktifitas perusahaan kan ada <i>Probis</i> (Proses Bisnis) hubungannya dengan pelanggan ya, jadi tentunya apabila kinerja karyawan disini buruk tentu akan berdampak pada kepuasan pelanggan itu sendiri. Seperti kepuasan, kenyamanan, pelayanan, itu kan sangat penting bagi perusahaan ini sendiri ya. Jadi sangat lah penting permasalahan kinerja dari setiap individu, unit, bahkan setiap bidang, maka dari itu perlu sekali untuk segera diatasi.
P	Menurut Ibu manfaat apa yang nantinya diperoleh bagi karyawan dari program CMC?
I	Banyak ya mas, misalnya seperti ibu ya yang tugas sehari-harinya menginput data-data setiap karyawan tentunya akan sulit jika awalnya tidak diberikan pengarahan-pegarahan pada program CMC. Sehingga kita juga bisa update dengan program-program dan sistem baru seperti ini. Mungkin untuk jangka panjangnya karena ibu sudah terbiasa mengerjakannya dengan baik, sehingga penilaian kinerja ibu nantinya

	juga bagus. Terlebih lagi kita dengan atasan menjadi tidak ada jarak, karena atasan juga sangat perhatian sama kita dengan adanya program CMC ini.
P	Apakah manfaat tersebut akan berdampak pada bidang bahkan perusahaan?
I	Kalau dilihat dari nilai kinerja perbidang kita naik, berarti kan kita dalam memenuhi target per-bidang sudah cukup baik. Misalnya pada kita bidang SDM dalam melayani pegawai kan harus memberikan pelayanan yang baik, kalau kita mampu mengerjakan tugas-tugas dengan baik, kinerja kita bagus, pelayanan kita kepada pegawai bagus, secara tidak langsung nilai kinerja perbidang kita juga nanti naik. Jadi nilai kinerja organisasi baik karena karyawan-karyawan di dalamnya memiliki kinerja yang baik pula, seperti itu sih kira-kira.
P	Menurut Ibu apakah program CMC merupakan solusi yang tepat untuk membantu dalam mencapai kinerja yang maksimal?
I	Sejauh ini sih iya, karena kan kalo CMC itu kan dilaksanakan dalam kondisi pekerjaan kita ya jadi pengarahannya pun fokus pada pekerjaan kita sehari-hari. Berbeda lagi kalo memang dengan pelatihan-pelatihan seperti workshop dan sebagainya, itu kan tidak dikondisi pekerjaan kita ya jadi agak sulit untuk pengimplementasiannya ketika kita bekerja.
P	Perubahan apa yang terjadi pada diri Ibu setelah diberikan program CMC?
I	Banyak ya, karena memang dengan CMC kan kita diberikan pengarahan mengenai tugas-tugas kita, bagaimana menyelesaikannya dengan baik, di luar itu juga kita bisa memperbaiki ikatan dengan atasan kita. Jadi perubahan yang saya rasakan, pertama kita bisa update kemampuan mengikuti perkembangan program atau sistem dari perusahaan pusat yang berkaitan dengan pekerjaan kita sehari-hari. Kemudian motivasi kita dalam bekerja juga berubah ke arah yang lebih bagus, karena melalui program CMC kita bisa menyampaikan keluhan kita, dan pendapat kita kepada atasan. Atasan juga mampu mengayomi para bawahannya melalui CMC, jadi kita dalam bekerja pun tidak merasa terbebani.
P	Bagaimana untuk prosedur karyawan yang mengikuti CMC? Apakah ditunjuk atau memang seluruh karyawan mendapatkan CMC?
I	Setiap karyawan itu pasti mendapatkan CMC, kalau secara struktur organisasi mereka memiliki atasan mereka pasti mendapatkan CMC. Begitu juga dengan seorang atasan, kalau mereka posisinya memiliki bawahan tentunya mereka berkewajiban memberikan CMC. Karena memang CMC itu kan salah satu program resmi dari PLN pusat, supaya seorang atasan itu mampu membina para bawahannya supaya dapat memenuhi

	target-target dari perusahaan.
P	Apakah peranan seorang atasan saat proses pelaksanaan kegiatan CMC?
I	<p>Biasanya atasan pada tahap awal akan menanyakan bagaimana perkembangan kita, ada tugas-tugas yang tidak dimengerti atau tidak, ada keluhan atau pendapat mengenai pekerjaan atau kebijakan atasan, dan sebagainya. Selain itu atasan juga berperan memberikan masukan apa yang harus kita lakukan untuk menyelesaikan/mengerjakan tugas-tugas. Kadang kan kalau tidak diarahkan kita juga tidak tau, tetapi tetap kita juga harus inisiatif untuk membuka obrolan kalau memang ada hal-hal yang ingin disampaikan atau ditanyakan.</p> <p>Kita disini walaupun Putri lebih muda udah kaya kita anggap sama aja kaya anak sendiri. Tapi karena ini adalah status sebagai pekerja, jadi kita harus tetap profesional saling menghormati dan saling menghargai saja. Kalau kita egois pasti kita merasa seperti “ngapain sih kita kerja dibawah pimpinan yang jauh lebih muda dari kita, dia sok tau banget sih” Tapi saya disini menganggap bahwa ya ini adalah pekerjaan yang harus dilakukan, kita harus profesional. Karena memang ini secara struktur organisasi kita menjadi bawahan dia.</p>
P	Mungkin juga Bu Putri ketika memberikan pelaksanaan CMC berusaha menjaga tata cara menyampaikannya ya? Karena kan memang bawahannya jauh lebih senior dari pada dia?
I	Bisa jadi seperti itu. Tapi kalo ibu karena sudah biasa bekerja ya, kalau pekerjaan ibu sudah selesai bingung juga mau ngapain ke kantor. Jadi ibu pasti langsung inisiatif bantu Putri pekerjaan yang belum selesai kita bantu, ya namanya udah ngerasa kaya anak sendiri ya.
P	Bisa Ibu jelaskan atau ceritakan bagaimana proses pelaksanaan dari program CMC?
I	Biasanya sih pertama sekali yang dilakukan atasan itu sebelum masuk ke program intinya, mereka akan menanyakan bagaimana perkembangan pekerjaan kita, kemudian menannya kan sejauh ini ada kendala atau tidak. Baru setelah itu akan memberikan pengarahan-pengarahan mengenai pekerjaan kita sehari-hari, kemudian memberikan dorongan motivasi supaya kita bisa mencapai tingkat kinerja yang maksimal itu sih program CMC nya. Selain itu misalnya ada program baru atau sistem dari arahan PLN pusat yang bersangkutan dengan pekerjaan kita sehari-hari, disitu kita akan diberikan seperti arahan singkat bagaimana menggunakan program tersebut,

	sehingga kita juga meskipun sudah berumur masih bisa update mengikuti teknologi atau kebijakan baru dari pusat.
P	Materi apa saja yang diberikan oleh atasan saat pelaksanaan program CMC?
I	Tergantung yaa kalau untuk keseharian paling biasanya seperti sikap, perilaku, dan motivasi. Selain itu akan diberikan pengarahan-pengarahan mengenai pekerjaan kita, bagaimana mengerjakannya, dan menyelesaikannya. Kadang juga kalau memang kinerja kita atau pekerjaan kita belum mencapai target dari perusahaan, kita akan mendapatkan konseling pada program CMC. Itu biasanya setelah penilaian triwulanan karena bisa dilihat dari penilaian kinerja kita disitu.
P	Bagaimana cara atasan ketika menyampaikan materi? Apakah mudah dimengerti?
I	Sejauh ini sih atasan sudah cukup mudah dipahami ketika memberikan CMC entah itu coaching, mentoring, atau konseling. Kecuali memang kalau materi yang disampaikan mengenai program baru dari PLN pusat mengenai perkembangan sistem yang menunjang pekerjaan kita sehari-hari itu kan agak sulit ya. Bukan karena penyampaian atasannya yang sulit dimengerti, tapi memang saya pribadi yang sudah berumur agak sulit untuk menerima materi secara cepat. Jadi musti diulang berkali-kali gitu.
P	Media apa saja yang dibutuhkan untuk menunjang proses pelaksanaan program CMC?
I	Biasanya tidak ada media-media khusus ya dalam pelaksanaannya CMC, karena memang biasanya CMC itu hanya menyampaikan mengenai etika pegawai dan pekerjaan kita. Mungkin kalau dalam hal program-program baru yang memang berkaitan dengan pekerjaan kita, itu jelas kita menggunakan komputer untuk diberikan pengarahan dalam menggunakannya. Selain itu saya rasa tidak ada media-media khusus sih untuk menunjang pelaksanaan CMC disini.
P	Berapa lama durasi proses pelaksanaan program CMC?
I	Kalau disini ya untuk durasi pelaksanaan CMC itu sendiri tidak ada waktu khusus sih, paling kalau untuk CMC etika pegawai itu hamper setiap pagi setelah absen pegawai. Durasi pelaksanaannya tidak lama sih, hanya 30-45 menit sebelum para pegawai bekerja seperti biasa.
P	Selama proses program CMC berlangsung, apakah Ibu memiliki hambatan atau masalah yang dirasakan? Jika ada bisa diceritakan?
I	Sejauh ini sih tidak ada hambatan ya dalam pelaksanaannya. Mungkin kalau untuk materi mengenai program-program software baru dari PLN pusat yang musti di arahkan berkali-kali karena memang faktor usia ya agak sulit untuk mencerna mengenai

	kemajuan teknologi seperti itu.
P	Bagaimana tahapan evaluasi yang dilakukan atasan terhadap karyawan yang telah mengikuti program CMC?
I	Tergantung kita melihat dalam kasus apa ya. Kalau misalnya dari perilaku sikap itu bisa cukup diamati dari kesehariannya apakah ada perubahan kearah yang lebih baik atau tidak. Kalau dalam konteks misalnya absensi dari pegawai, itu akan dilihat dari daftar absensi pegawai setiap harinya, apakah karyawan ini masih suka telat atau tidak masuk. Misalnya dalam masalah tugas-tugas pekerjaan dan kinerja itu akan dilihat dari penilaian kinerja yang setiap triwulan sekali nanti disitu kan bisa dilihat apakah ada perubahan atau tidak
P	Apa saja aspek yang dievaluasi?
I	Aspek yang dievaluasi biasanya tergantung dari materi CMC yang disampaikan oleh atasan saat itu. Kalau memang mengenai kode etik karyawan berarti itu mengenai sikap, perilaku, aturan-aturan, bahkan bisa ke kehadiran dari karyawan itu sendiri. Ada juga aspek kinerja, itu justru aspek yang paling diperhatikan sekali. Meskipun pelaksanaan evaluasinya mungkin setiap triwulan atau bahkan 1 semester, karena memang itu waktu-waktu dari input pekerjaan kita.
P	Kapan evaluasi itu dilakukan?
I	Kalau untuk aspek kode etik karyawan, itu bisa dilaksanakan tiap hari ya tergantung dari atasan kita. Kalau untuk kinerja mungkin triwulan atau justru setiap 1 semester karna hanya pada waktu itu kita para karyawan menginput pekerjaan kita, otomatis hanya pada waktu itu penilaian kinerja kita bisa keluar.
P	Apakah sejauh ini program CMC dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaanya?
I	Selamaini sih tidak ada masalah ya, jadi cukup membantu ya. Terutama kalau ada pekerjaan-pekerjaan yang memang sulit atau kita kurang paham tentunya dengan adanya CMC berupa pengarahan-pengarahan langsung dari atasan, kita jadi bisa menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan kita sesuai dengan yang diharapkan. Terutama kalau ada update-update program baru dari PLN Pusat ya, karena ibu sudah cukup berumur jadi dengan adanya CMC ibu jadi bisa update program-program baru sesuai dengan perkembangan dari PLN pusat.
P	Apa saja peningkatan yang Ibu rasakan setelah mendapatkan CMC?
I	Ohh banyak, misalnya seperti sikap dan perilaku kita dalam bekerja. Karena memang kan hamper setiap pagi itu kita dapet briefing mengenai kode etik pekerja ya, tentunya

	sikap perilaku kita juga bisa terpantau. Selain itu saat CMC dipagi hari itu kita akan terus diingatkan untuk tugas-tugas pekerjaan kita yang harus dilakukan dan bagaimana mengerjakannya, jadi akan berdampak pada meningkatnya kemampuan kita untuk mengerjakan pekerjaan sehari-hari kita. Tentunya secara tidak langsung nantinya akan berdampak pada meningkatnya nilai kinerja kita dikedepannya nanti.
P	Apakah perubahan tersebut dapat membantu Ibu dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan dengan baik?
I	Oiya jelas itu dengan meningkatnya pengetahuan dan keterampilan kita itu bisa membantu kita dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari kita.
P	Menurut Ibu sejauh ini, apakah program CMC sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kinerja anda?
I	Sejauh ini sih cukup membantu ya, karena memang melalui CMC juga kan kita lebih paham untuk mengerjakan apa yang kita kerjakan.
P	Apakah harapan Ibu terhadap program CMC kedepanya?
I	Lebih ditingkatkan lagi untuk pelaksanaannya, karena memang CMC ini tanpa kita sadari proses pelaksanaannya sangat membantu kita dalam mengerjakan tugas-tugas kita. Karena memang CMC diberikan disaat kita mengerjakan tugas kan, jadi bisa langsung diaplikasikan. Berbeda dengan pendidikan dan pelatihan di luar, mungkin saat berlangsungnya program pendidikan itu kita bisa ingat, tapi begitu kita kembali ke pekerjaan kita sehari-hari itu bisa lupa.
P	Menurut pendapat Bapak/Ibu, adakah yang harus diperbaiki kembali dalam program CMC yang dilaksanakan sejauh ini?
I	Ada sih, misalnya kita sebagai karyawan secara pribadi bisa lebih open lagi mungkin. Supaya atasan juga bisa memahami kalau memang ada kendala atau keresahan yang sedang kita alami, kare di khawatirkan bisa mempengaruhi kepada kinerja kita kan. Karena atasan sendiri sudah mencoba melakukan pendekatan kalau memang ada yang disampaikan, bisa disampaikan secara umum atau mau secara pribadi gitu.

3. Transkrip Wawancara Informan 4

Nama : Sutarti

Posisi Infoman : Sarana dan Fasilitas (Karyawan 2)

Hari/Tanggal : Selasa, 22 Agustus 2017

Waktu : 08.30- 09.30

Tempat Wawancara : Ruang bidang KSA (Keuangan, SDM, Administrasi)

Keterangan

P : Peneliti

I : Informan

P	Menurut Ibu apa yang melatarbelakangi seorang atasan memberikan program CMC kepada karyawan?
I	Menurut saya agar pegawai yang bersangkutan bisa lebih maju, dan lebih berkompeten dalam melakukan pekerjaannya.
P	Apakah Ibu melihat ada kebutuhan yang dapat dipenuhi melalui program CMC ini?
I	ya selama ini sih saya atau ibu yang merasa adanya perubahan setelah mendapatkan CMC. Misalnya seperti bertambahnya pengetahuan mengenai pekerjaan kita, kita jadi tau apa pekerjaan yang harus kita selesaikan, bagaimana menyelesaikannya, sehingga dapat memenuhi target dari organisasi. Hal tersebut juga secara tidak langsung akan mempengaruhi penilaian kinerja kita nantinya, di penilaian kinerja. Terlebih lagi kalau ada perkembangan mengenai program-program baru dari pusat yang berkaitan dengan teknologi disitu kita pegawai-pegawai senior butuh sekali arahan-arahan untuk menggunakan program tersebut.
P	Selama ini apakah ada hambatan yang Ibu rasakan dalam mencapai tingkat kinerja yang maksimal?
I	mungkin ini ya sekarang kana pa-apa lebih IT ya, kemajuan teknologi. Kita kalau pegawai yang sudah senior seperti saya sudah ketinggalan lah ya, cuma unggul di pengalaman aja. Tetapi kita juga perlu belajar untuk ikut update program-program baru dari kantor pusat yang memang berhubungan dengan pekerjaan kita sehari-hari. Hanya saja yang menjadi kendala ya itu kita untuk belajar hal-hal baru tidak bisa <i>instant</i> musti berulang-ulang.
P	Menurut Ibu seberapa penting permasalahan kinerja bagi perusahaan sehingga harus segera diatasi?
I	Jelas itu sangat penting ya, karena mana mungkin sebuah perusahaan bisa berkembang kalau kinerja dari para karyawannya itu buruk. Kalau kita bicara mengenai perusahaan, kita kan PLN merupakan perusahaan yang berdiri pada bidang jasa ya. Apabila kinerja karyawan buruk tentunya akan berdampak pada kepuasan pelanggan itu sendiri, maka dari itu sangatlah penting untuk segera diatasi mengenai permasalahan kinerja di sebuah perusahaan.

P	Menurut Ibu manfaat apa yang nantinya diperoleh bagi karyawan dari program CMC?
I	Banyak ya, tergantung hal apa yang disampaikan oleh atasan pada program CMC tersebut. Misalnya kalau dalam hal etika seorang pegawai, tentunya manfaat yang kita peroleh mengenai sikap, perilaku, dan absensi yang baik bagi seorang pegawai itu seperti apa. Kadang kalau mengenai pekerjaan kita, kita jadi bisa terus update mengenai program-program baru yang digunakan oleh kantor pusat. Sehingga kedepannya kinerja kita juga dapat meningkat. Selain itu melalui CMC juga atasan dan bawahan bisa menjadi dekat, karena melalui CMC pegawai juga dapat menyampaikan kendala yang dihadapi dalam mengerjakan pekerjaannya, menyampaikan pendapat, dan sebagainya.
P	Apakah manfaat tersebut akan berdampak pada bidang/divisi bahkan perusahaan?
I	oiya jelas karena nilai kinerja organisasi itu didapat dari akumulasi nilai kinerja pegawai di dalamnya. Kalau kita sebagai pegawai mengerjakan pekerjaan kita dengan baik, berarti kita sudah baik dalam memenuhi target dari organisasi. Secara tidak langsung kalau target dari organisasi tercapai, nilai kinerja kita pun baik sehingga akan berdampak pada nilai kinerja perusahaan juga baik.
P	Menurut Ibu apakah program CMC merupakan solusi yang tepat untuk membantu dalam mencapai kinerja yang maksimal?
I	Kalau menurut saya sih iya ya. Karena di program CMC itukan atasan langsung ya yang memberikan arahan-arahan mengenai pekerjaan kita, sehingga pekerjaan kita juga bisa dipantau setiap harinya. Pelaksanaannya juga langsung berkaitan dengan pekerjaan kita sehari-hari, jadi kita bisa langsung menerapkannya pada pekerjaan kita. Sehingga kita bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan, jadi kita bisa mencapai penilaian kinerja yang maksimal.
P	Perubahan apa yang terjadi pada diri Ibu setelah diberikan program CMC?
I	Banyak ya, karena memang pada program CMC kita diberikan arahan-arahan mengenai etika pegawai, pekerjaan, dan motivasi. Misalnya dalam hal etika pegawai, kita kan jadi tau bagaimana sikap, perilaku, dan absensi seorang pegawai yang baik itu seperti apa. Hal pekerjaan pun, melalui CMC kita diberikan pengarahan mengenai pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan, bagaimana menyelesaikannya, dan terus dipantau perkembangan dari pekerjaan kita. Sehingga kita bisa menyelesaikan pekerjaan kita dengan baik. Terlebih lagi apabila ada update atau perkembangan program baru dari kantor pusat, melalui CMC kita bisa diarahkan bagaimana menggunakannya dan mengerjakannya.
P	Bagaimana untuk prosedur karyawan yang mengikuti CMC? Apakah ditunjuk atau memang seluruh karyawan mendapatkan CMC?
I	Oh sebenarnya setiap karyawan itu berhak mendapatkan CMC, tanpa perlu ditunjuk. Kalau karyawan tersebut secara struktur organisasi memiliki atasan, dia berhak untuk mendapatkan CMC. Begitupun dengan atasan, kalau dia secara struktur dia memiliki bawahan, berarti dia memiliki kewajiban untuk memberikan CMC kepada bawahannya. Atasan itu sendiri juga mendapatkan CMC dari atasannya yang lebih tinggi secara struktur organisasi. Hanya saja kalau untuk yang ditunjuk atau tidak saya kurang tau ya, karena memang kita melihatnya itu sebagai hak sih.
P	Apakah peranan seorang atasan saat proses pelaksanaan program CMC?
I	Sebelum masuk ke inti pembicaraan biasanya atasan akan memantau perkembangan kita, adakah tugas-tugas yang tidak mengerti, adakah kendala dalam menyelesaikan tugas-tugas, dan sebagainya. Kemudian atasan akan memberikan pengarahan-pengarahan mengenai pekerjaan kita, bagaimana mengerjakannya, dan sebagainya. Selain itu atasan juga berperan untuk memberikan motivasi kepada karyawan yang apabila memang ada indikasi penurunan motivasi dalam bekerja. Secara tidak

	langsung juga melalui CMC hubungan kita sama atasan akan semakin baik, sehingga kita bekerja juga tidak merasa terbebani.
P	Bisa Ibu jelaskan atau ceritakan bagaimana proses pelaksanaan dari program CMC?
I	Biasanya sebelum ke inti dari materi yang disampaikan, atasan akan memantau perkembangan pekerjaan kita. Sejauh ini ada kendala atau tidak, ada yang ingin ditanyakan atau tidak, dan sebagainya. Kemudian atasan akan masuk ke materi seperti menjelaskan tugas-tugas apa yang akan dibebankan, bagaimana mengerjakannya, dan menyelesaikannya dengan benar. Selain itu atasan juga biasanya akan menyampaikan kalau ada kebijakan atau program baru dari kantor pusat yang berhubungan dengan pekerjaan kita. Biasanya materinya setiap pelaksanaan CMC berbeda sih tidak menentu, kadang mengenai pekerjaan kita, kinerja, dan etika pegawai. Setelah materi biasanya atasan akan sebisa mungkin memberikan motivasi dalam bekerja dan membuat suasana dalam bekerja menjadi nyaman. Sehingga kita tidak merasa terbebani ketika bekerja dalam sehari-hari, ya sebisa mungkin atasan mengayomi karyawannya.
P	Materi apa saja yang diberikan oleh atasan saat pelaksanaan program CMC?
I	Tidak ada materi khusus sih dalam pelaksanaan CMC disini. Kalau untuk CMC setiap pagi itu biasanya tentang etika pegawai yang di dalamnya mengenai sikap, perilaku, absensi, dan motivasi dari pegawai. Kalau untuk materi seperti pekerjaan, biasanya itu dilakukan apabila ada tugas-tugas baru yang harus kita kerjakan dan ada perkembangan program atau sistem dari kantor pusat.
P	Bagaimana cara atasan ketika menyampaikan materi? Apakah mudah dimengerti?
I	Sejauh ini ya sudah cukup baik dalam menyampaikan materi entah itu saat coaching, mentoring, ataupun konselin. Ketika menyampaikan materi mengenai pekerjaan pun kita juga cepat memahami dan mengerti, sehingga kita bisa mengerjakan pekerjaan tersebut dengan baik. Mungkin kalau mengenai perkembangan teknologi ya misalnya seperti ada perubahan atau perkembangan program sistem dari pusat yang berkaitan dengan pekerjaan kita, juju raja kita agak sulit atau lambat untuk belajar. Karena memang karyawan senior seperti kita agak sulit kalau untuk belajar mengenai teknologi, bukan berarti penyampaian dari atasan yang kurang baik. Jadi kalau seperti itu atasan akan memberikan coaching secara bertahap dan berulang sehingga kita bisa mengerjakannya.
P	Media apa saja yang dibutuhkan untuk menunjang proses pelaksanaan program CMC?
I	Kalau disini sih ya CMC nya tidak menggunakan media khusus sih, karena memang pelaksanaannya mengalir begitu saja. Kalaupun memang membutuhkan media seperti yang berkaitan dengan pekerjaan kita, biasanya cukup dengan komputer aja sih.
P	Berapa lama durasi proses pelaksanaan program CMC?
I	Karena pelaksanaan CMC disini tidak ada waktu khusus ya, jadi untuk durasi sendiri juga tidak ada waktu khususnya. Seperti halnya CMC mengenai kode etik pegawai yang dilaksanakan hampir setiap hari, itu juga tidak ada durasi khusus untuk penyampaian. Sekitar 30-45 menit setelah waktu absen pegawai hingga sebelum pegawai bekerja seperti biasa.
P	Selama proses program CMC berlangsung, apakah Ibu memiliki hambatan atau masalah yang dirasakan? Jika ada bisa diceritakan?
I	Kalau hambatan dalam pelaksanaan CMC tidak ada sih, karena memang sejauh ini atasan juga sangat memperhatikan kita karyawannya. Mungkin seperti yang saya bilang mengenai perkembangan teknologi ya, jujur saja saya pribadi itu agak sulit untuk belajar dengan cepat. Jadi atasan akan memberikan coaching secara bertahap

	dan berulang sampai kita bisa, seperti itu sih.
P	Bagaimana tahapan evaluasi yang dilakukan atasan terhadap karyawan yang telah mengikuti program CMC?
I	itu tergantung kita mau melihat dalam permasalahan apa ya. Misalnya kalau mengenai etika pegawai seperti absensi, jam kehadiran, sikap, dan perilaku itu bisa dengan cukup diperhatikan atau dipantau dari kesehariannya. Setelah mendapatkan CMC sudah ada perbaikan atau belum dan sebagainya. Kalau mengenai pekerjaan sehari-hari itu bisa dilihat dari penilaian kinerja organisasi nanti setiap triwulanan. Nah dari penilaian tersebut biasanya atasan bisa melihat mengenai kemampuan kita dalam mengerjakan tugas-tugas pekerjaan, dari penilaian tersebut juga bisa dijadikan bahan atau tolak ukur untuk karyawan ini diberikan CMC lagi atau tidak.
P	Apa saja aspek yang dievaluasi?
I	Aspek yang dinilai itu biasanya tergantung dari materi apa yang disampaikan oleh atasan tersebut. Kalau untuk etika pegawai itu biasanya dinilai berupa absensi, jam kehadiran, sikap, dan perilaku pegawai. Kalau terkait pekerjaan biasanya nanti di periode triwulanan kinerja kita yang dinilai dan pekerjaan apa saja yang masih belum mencapai target dari perusahaan, dari penilaian tersebut yang nantinya bisa menentukan kita akan diberikan CMC kembali. Meskipun memang CMC selalu dilakukan dengan mengalir gitu aja sih, tanpa ada kriteria khusus dari pegawai yang diberikan CMC.
P	Kapan evaluasi itu dilakukan?
I	Kalau evaluasi mengenai kode etik pegawai, itu bisa dilaksanakan setiap harinya ya sesuai dengan atasan kita. Karena memang dari keseharian para pegawai kan bisa dilihat ada perubahan yang lebih baik atau tidak mengenai kesehariannya. Penilaian kinerja kita kan itu dilaksanakan setiap triwulan bahkan ada yang 1 semester. Jadi evaluasi keberhasilan CMC dalam membantu pegawai mencapai kinerja maksimal itu bisa dilihat setiap triwulanan atau 1 semester.
P	Apakah sejauh ini program CMC dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya?
I	Sejauh ini sih saya rasa memang cukup membantu ya, terlebih melalui CMC juga atasan bisa langsung memantau perkembangan pekerjaan kita. Jadi apabila memang ada hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan kita, melalui CMC atasan akan memberikan pengarahan-pengarahan agar kita bisa menyelesaikan pekerjaan kita dengan baik. Terutama kalau ada pembaruan program atau sistem dari kantor menyangkut pekerjaan sehari-hari kita. Kita kan sebagai karyawan senior agak susah untuk mengikuti perkembangan teknologi kalau tidak dibimbing terlebih dahulu. Melalui CMC kita akan diberikan pengarahan dan bimbingan bagaimana mengerjakan tugas tersebut menggunakan program-program baru itu. Jadi memang sejauh ini CMC sangat membantu karyawan untuk mengerjakan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan.
P	Apa saja peningkatan yang Ibu rasakan setelah mendapatkan CMC?
I	Banyak ya seperti sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Karena memang melalui CMC kita diberikan pengarahan mengenai kode etik pegawai, yang tentunya dapat mempengaruhi kita sebagai pegawai untuk bersikap seperti pegawai yang diharapkan oleh perusahaan PLN. Selain itu kita juga mendapatkan pengarahan mengenai pekerjaan kita, sehingga kita bisa memperoleh pengetahuan-pengetahuan baru mengenai pekerjaan kita.
P	Apakah perubahan tersebut dapat membantu Ibu dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan dengan baik?
I	Oh iya jelas, dengan meningkatnya pengetahuan dan keterampilan kita itu bisa

	membantu kita dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari kita. Sebagai contoh misalnya mengenai perubahan sistem atau program yang menyangkut pekerjaan kita, tentunya kalau kita tidak mengerti mengenai sistem tersebut tentunya kita akan kesulitan untuk mengerjakan pekerjaan kita. Setelah kita mendapatkan CMC mengenai sistem tersebut, barulah kita bisa mengerjakan pekerjaan tersebut dengan perkembangan sistem atau program yang baru. Kelebihan CMC itu sendiri kan dilaksanakan saat pekerjaan kita berlangsung ya, jadi sangat untuk membantu kita dalam melakukan pekerjaan kita sehari-hari. Jadi akan sangat tepat sasaran karena implementasinya langsung pada program pekerjaan kita sehari-hari.
P	Menurut Ibu sejauh ini, apakah program CMC sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kinerja anda?
I	Saya rasa sih sejauh ini cukup membantu supaya kita para karyawan bisa mencapai kinerja yang maksimal.
P	Apakah harapan Ibu terhadap program CMC kedepannya?
I	Ya harapan saya sih kedepannya supaya lebih baik lagi dalam pelaksanaannya. Karena memang disini untuk pelaksanaan CMC itu sendiri masih kurang terlihat secara formal. Prosesnya itu sendiri lebih kaya informal berjalan begitu saja, kita sendiri masih belum paham kalau sedang diberikan CMC, karena memang pelaksanaannya lebih mengalir begitu saja ketika atasan memberikan pengarahan kepada kita.
P	Menurut pendapat Ibu, adakah yang harus diperbaiki pada program CMC yang dilaksanakan sejauh ini?
I	Mungkin pelaksanaannya kalau bisa lebih formal, sehingga kita bisa tau kalau kita sedang diberikan CMC. Karena memang pelaksanaannya mengalir begitu saja, jadi terkadang tanpa kita sadari kalau kita sedang diberikan CMC.